



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262777

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019458-92.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante ALTAIR APARECIDO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCÍO BONETTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1019458-92.2023.8.26.0482

Apelante: Altair Aparecido da Silva

Apelado: Banco do Brasil S/A

Voto nº 9560

CONTRATO BANCÁRIO. *Conta corrente e cartão de crédito. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Telefonema de sedizente preposto da instituição financeira cujas instruções correntista seguiu. Transferência (PIX) realizada a partir do aparelho celular do autor. Operações no cartão de crédito não comprovadas. Incongruências entre os valores contestados, boletim de ocorrência e documentos apresentados. Inexistência de defeito na prestação dos serviços da instituição financeira. Ausência de provas de vazamento de dados ou de que as operações destoam do perfil do correntista. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Danos morais não configurados. **Apelação desprovida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação de reparação por danos materiais e morais apela o autor a alegar falha na prestação dos serviços, que os falsários já possuíam os seus dados e invoca a responsabilidade objetiva da instituição financeira que permitiu a ocorrência de transações atípicas que destoam de seu perfil. Pretende a reforma e reconhecimento da responsabilidade do réu, com condenação à restituição de valores e reparação de danos morais

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com preliminar de ilegitimidade passiva.

É o relatório.

A legitimidade do réu decorre da relação jurídica entre as partes e sua alegada participação na consumação da fraude.

No mérito, segundo a petição inicial, o autor recebeu contatos telefônicos oriundos das linhas 18 3902-1155 e 11 9535-7214, supostamente efetuados por preposto da ré, os quais noticiaram tentativa de saque no montante de R\$ 4.995,00 por desconhecidos, com o propósito de pagamento de boleto. Sob orientação dos fraudadores, acessou o aplicativo bancário e realizou transferência no valor de R\$ 3.699,00 em favor de Suellen R. Pessini, sendo informado de que o aplicativo restaria bloqueado, o que de fato ocorreu, momento em que o interlocutor revelou os dois últimos dígitos de sua senha pessoal e o orientou a comparecer à agência bancária para restabelecimento do acesso. No dia seguinte, tomou conhecimento de que foi vítima de golpe e, além do prejuízo da transferência, também utilizaram R\$ 19.693,00 em seu cartão de crédito, em operações após as 19h00. Afirma que as operações destoam de seu perfil de correntista e que nunca utilizou o cartão de crédito para pagamento de boletos. Requer a declaração de inexistência dos débitos, restituição dos valores e reparação por danos morais.

Não há fundamento para reforma.

Da análise dos fatos relatados pelo autor depreende-se que

foi vítima de fraude amplamente divulgada pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Não está demonstrada a falha da instituição financeira, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, o autor. Induzido pelo fraudador, por meio de telefonema acreditando ser de preposto da instituição financeira, seguiu todos os passos solicitados, especificamente a realização da transferência a partir de seu aparelho celular.

Não há indícios de que as informações pessoais do autor, empregadas para contato pelo terceiro fraudador, foram obtidas a partir do banco de dados do réu.

O autor informa os números em que recebeu contato e, ao que parece, não são compatíveis com os canais oficiais do réu. Além do mais, apenas informou, nada comprovou. Não há *prints* com as ligações.

Assim, o autor tratou com pessoa sem relação com o réu por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

Não há provas de que as transferências foram realizadas com auxílio de funcionários do réu, tampouco que já detinham seus dados pessoais e/ou bancários.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, o autor transferiu o valor a partir de seu aparelho celular, nada havendo que a instituição financeira pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

Quanto às operações do cartão de crédito, embora afirme que destoam de seu perfil, não foram bem comprovadas.

Na petição inicial, o autor aponta transferência de R\$ 3.699,00 para Suellem R Pessini e as seguintes despesas no cartão de crédito: (i) título Banco Safra, R\$ 2.800,00 ; (ii) pagamento título Br, R\$ 1.630,27; (iii) IOF adicional PF pgto Tit/Conv/Trib, R\$ 10,40; (iv) IOF pgto Tit/Conv;Trib, R\$ 170,09; e (v) pagamento contas, R\$ 9,90. Indica que, somados, os lançamentos chegam a R\$ 19.693,00.

Já o boletim de ocorrência faz referência apenas a parte desses lançamentos, apontando outros, sendo eles: (i) Bp Pay, R\$ 100,00; (ii) Recob-Tributo Sp-Debit, R\$ 2.195,08; (iii) Recob-Tributo So-Debit, R\$ 1.630,27; e (iv) Recob-Título Bco Safra, R\$ 2.800,00, os quais, somados, também não chegam aos R\$ 19.693,00

Por outro lado, em contestação, o réu indica apenas as seguintes operações: (i) R\$ 2.195,08; (ii) R\$ 1.630,27; (iii) R\$ 2.800,00 (fls. 153/154). Apresentou os extratos bancários com todos os lançamentos ocorridos a partir de 26/9/2023 e, somados, também não se aproximam do valor apontado na inicial e reiterado ao longo do processo (fls. 224/225). Além disso, ao que tudo indica, os valores foram estornados em 28/9/2023 e, novamente, lançados no dia subsequente.

Nas fls. 289, determinou-se que o autor esclarecesse a questão dos débitos que reputa fraudulentos, contudo, nada esclareceu (fls. 296 e 378).

As faturas apresentadas não possuem os lançamentos impugnados (fls. 35/44) nem ao menos nos lançamentos de fls. 51/2.

Ora, se não há como analisar os lançamentos impugnados, pois estão incompatíveis com os indicados na inicial, também não há como examinar se caberia à instituição financeira a análise das operações e eventual bloqueio por suspeita de fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O próprio autor informa que o falsário detinha ao menos parte de sua senha e, ao que tudo indica, com base nesses dados, logrou transmitir-lhe credibilidade e obter outras informações.

Assim, restou claro foi que o autor foi procurado por terceiro que dizia ser preposto da instituição financeira e realizou operações, deixando de agir com zelo na realização de transações bancárias.

No caso, a vítima não agiu com a diligência esperada, pois é notório que há ampla divulgação dos cuidados a serem tomados pelos correntistas, incluindo o cuidado de identificação de aparelhos habilitados para acessar suas contas bancárias.

Assim, conquanto seja indesejável toda a situação, resta claro que o autor e terceiro concorreram para o fato.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexos causal entre o dano e a atividade da ré.

A respeito, *"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO."* (TJSP, 38ª Câmara. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

"APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu – Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e materiais não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO". (TJSP, 37ª Câmara. Dir. Priv., AP 1012719-57.2023.8.26.0562, rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 5/3/2024).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexos causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP, 18ª Câmara. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade do réu pela restituição de valores e reparação por supostos danos morais.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% do valor da causa (R\$ 19.693,00 – fls. 378).

Nego provimento à apelação.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.